

DAFTAR PUSTAKA

- Amirin, Tatang M., 2009, *Populasi tak terhingga; populasi tak jelas/pasti; quota sampling; purposive sampling; convenience/opportunistic/incidental/accidentalsampling; snowballsampling*, <http://tatangmanguny.wordpress.com>
- Assegaff, Mohammad, 2009, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda di Kota Semarang)*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 10. No. 2. Juli Halaman 171-186, Unisulla, Semarang.
- Atmawati, Rustika, dan Wahyuddin, 2007, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Hal 1-2, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.
- Chandra, Gregorius, 2006, *Strategi Program Pemasaran*, Penerbit Andi, Yogyakarta;
- Cole, Jim, 2007, *Bank Scores Climb; Service Initiatives, Higher Rates Cited*, American Banker, New York, vol 172;
- Daryoso, Bambang, dan Revita Imaniyar, 2010, *Pengaruh Layanan Pelanggan, Respon PLN, Stabilitas Daya Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN Wilayah Bekasi Timur*, Jakarta: Universitas Gunadarma
- Ghozali, Imam, 2009, *Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang;
- Gujarati, Damodar, 2006, *Basic Econometrics (3 rd edition ed.)*, New York, Mc. Graw Hill, inc.
- Irawan, Handi, 2009, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Gramedia.
- Irawan, Wijaya Faried, 2002, *Pemasaran Prinsip dan Kasus Edisi 2*, BPFE, Yogyakarta;
- Johns, Ted, 2005, *Pelayanan Pelanggan Yang Sempurna*, Kunci Ilmu;
- Keith, Denton, 2006, *Enhance Competitiveness and Customer Satisfaction Here's One Approach*, Industrial Engineering, Academic Research Library;
- Kivetz, Ran, 2005, *Promotion Reactance: The Role of Effort-Reward Congruity*, Journal of Consumer Research; Academic Research Library;
- Kotler, Philip, 2004. *Manajemen Pemasaran Edisi 1*, Prenhalindo, Jakarta;

- Kuncoro, Mudrajad, 2007, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Erlangga, Jakarta;
- Mahanani, Sonya and Kamal, Mustafa, 2010, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelayanan Dalam Pembayaran Rekening Listrik (Studi Pada Unit Pelayanan Pelanggan Semarang Barat)*, Tesis, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Olorunniwo, Festus, Hsu, Maxwell, K. Udo, Godwin, J., 2006, *Service quality, costomer satisfaction, and beharioral intentions in the service factory*, University of Wisconsin-Whitewater, USA;
- Parasuraman, A, Berry,LL dan Zeithamil, VA 1990,” An Empirical Examination Of Relationships In An Extended Servicequality Model Report”, No.90-122, Marketing Sciences Institute, Camberige, MA.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Riyasa, Putu, Ni Nyoman Yuliarimi, 2007, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*. Buletin Studi Ekonomi, Volume 12 Nomor 1.
- Setiaji, Bambang, 2005, *Panduan Riset Dengan Pendekatan Kuantitatif*, Program Pascasarjana UMS, Surakarta;
- Sugiyono, 2007, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Alfabeta, Bandung
- Svenson, Goran, 2006, *Sequential service quality in service encounter chains: Case Studies*, Halmstad University, Halmstad, Sweden;
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra .2007. *Service, Quality, and Satisfaction*.
- Tjiptono, Fandy, 2006, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta;
- Tschohl, John. 2003, *Achieving Excelence Through Customer Service, Unggul Bersaing Melalui Layanan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Umar, Husein, 2005, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta;